

Análisis 2018

# Informe de tendencias de la gestión de gastos

Evolución y retos de la gestión de desplazamientos y de gastos corporativos



# Contenido

<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>3</b>
<b>Acerca de la muestra</b>	<b>4</b>
<b>Tecnologías de gestión de gastos y procesos</b>	<b>5</b>
<b>Puntos críticos en relación a la gestión de gastos de viaje y representación</b>	<b>9</b>
<b>Control de los gastos de viaje y representación</b>	<b>12</b>
<b>Características de la gestión de gastos e integración de sistemas</b>	<b>16</b>
<b>Los problemas en la gestión de gastos</b>	<b>19</b>
<b>Qué esperan las empresas de la automatización de la gestión de gastos</b>	<b>21</b>
<b>Tendencias en la gestión de gastos</b>	<b>26</b>
<b>Conclusión</b>	<b>33</b>
<b>Guía del comprador</b>	<b>34</b>

# Resumen ejecutivo

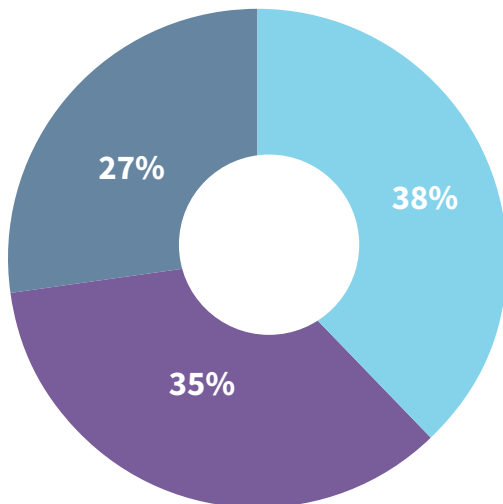
En conjunto, las empresas gastan cientos de miles de millones de euros al año en viajes y representación. Considerando que los gastos de viaje y representación también suponen una gran parte del presupuesto habitual de una empresa, la eficiencia y la eficacia de la gestión de los gastos de los empleados puede tener un impacto significativo sobre el rendimiento financiero y la rentabilidad de una empresa.

Desde 2013, el Informe de tendencias en gestión de gastos: Perspectivas e indicadores anuales de viaje y representación de Certify, Inc. ayuda a las pequeñas, medianas y grandes empresas a identificar las tendencias y las mejores prácticas para gestionar los gastos de viaje y representación, y compara sus procesos actuales con las demás empresas. Para la encuesta de 2018, Certify recogió y analizó respuestas de 546 directores de finanzas y de otros profesionales de las finanzas no incluidos en su base de clientes. Este informe detalla los resultados de la encuesta y las tendencias en la gestión de gastos que afectarán a las pequeñas, medianas y grandes empresas.

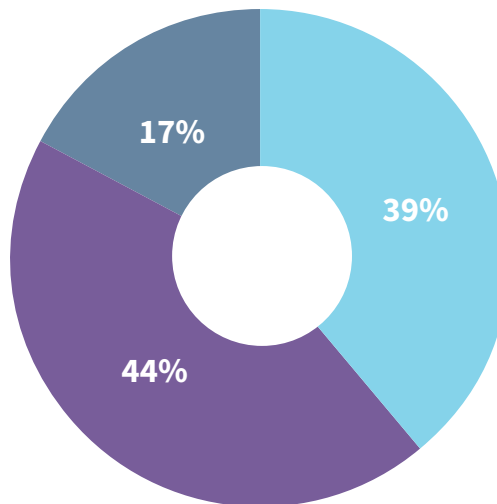
## CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA

### 546

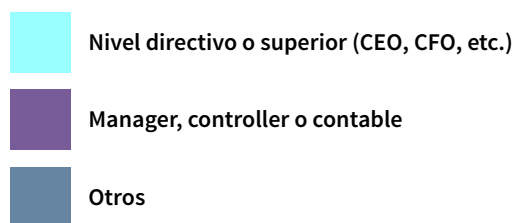
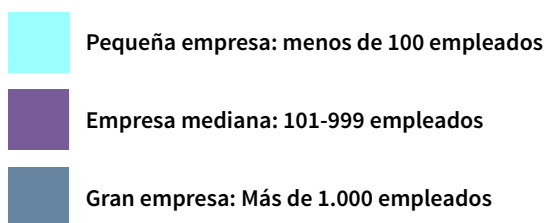
PROFESIONALES DE LAS FINANZAS



TAMAÑO DE EMPRESA



CARGO



## Acercas de la muestra

Los encuestados para este informe anual de tendencias de gestión de gastos de Certify representan un vasto rango de responsabilidades laborales. El 17% de los encuestados son gerentes o CEOs. El 16% de los encuestados son contables, mientras que el 13% de los encuestados son CFOs. Los otros cargos de los trabajadores encuestados son: Controller financiero (11% de los encuestados), directivo (10%), ejecutivo (9%), vicepresidente (7%), staff (6%), consultor (3%), y CIO (uno por ciento).

Una cuarta parte de los encuestados se describe a sí mismo como usuario final que envía informes de gastos. El 16% de los encuestados son supervisores que aprueban los gastos de de sus empleados, mientras que el 20% son administradores que aprueban y / o reembolsan los informes de gastos. Un tercio de los encuestados son profesionales responsables de la gestión de los gastos de su empresa que responden por los gastos realizados.

# Tecnologías de gestión de gastos y procesos

Las empresas gestionan sus informes de gastos utilizando diferentes tecnologías y procesos, que van desde el papel y el bolígrafo y las hojas de cálculo de Excel, hasta sistemas automatizados basados en la web y sistemas de planificación de recursos (o ERP por sus siglas en inglés). Cada enfoque para gestionar los informes de gastos ofrece sus propias ventajas y limitaciones en términos de eficiencia, satisfacción de los empleados, informes, visibilidad y control.

En 2018, el 49 % de las empresas encuestadas utilizaron algún tipo de sistema manual, cosa que representa un ligero aumento (3 %) respecto al informe de 2017. En la encuesta, definimos como “manual” cualquier proceso que utilice hojas de cálculo de Excel, papel y bolígrafo, soluciones propias o cualquier combinación de estos.

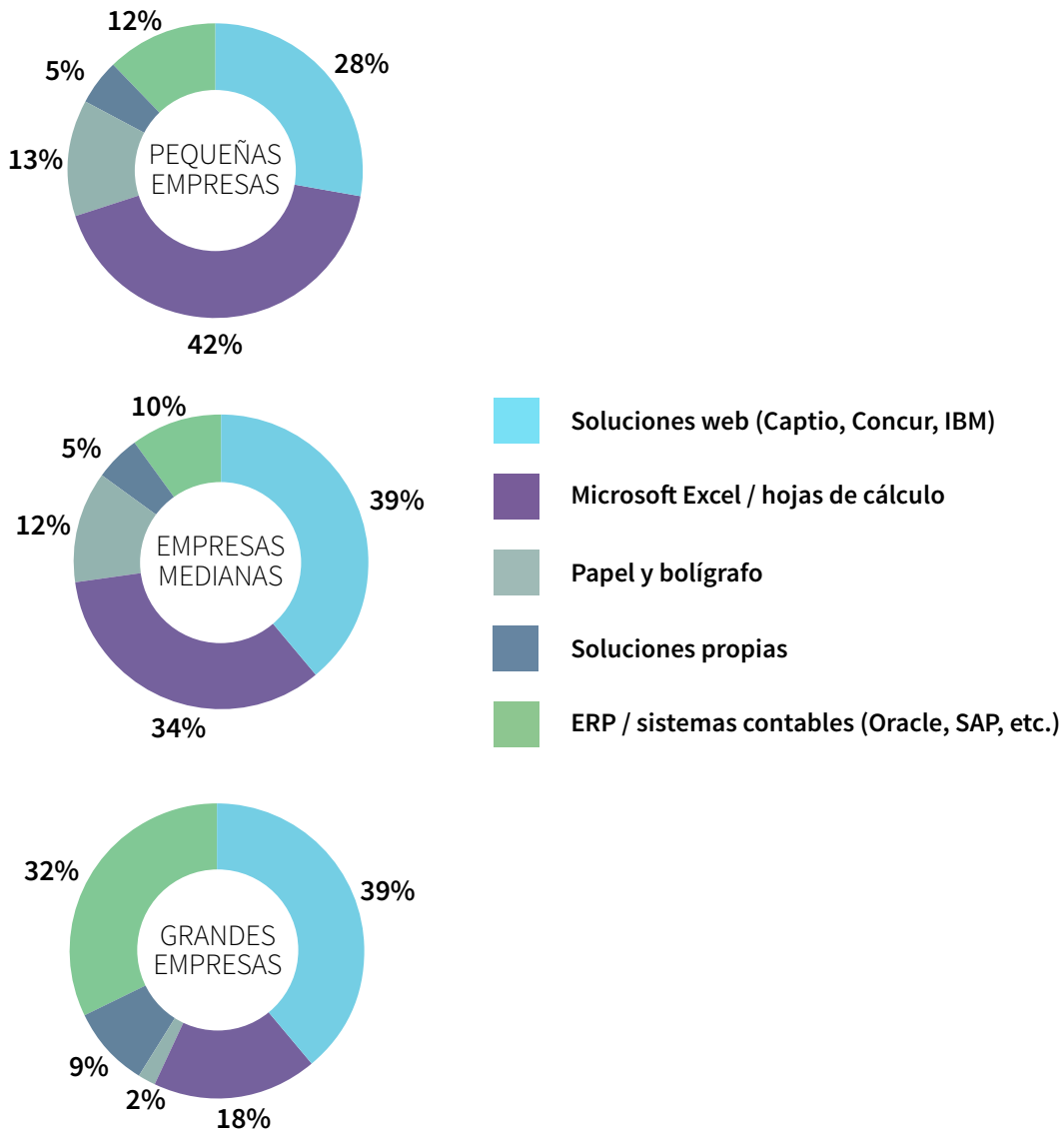
el **49%**  
de las empresas encuestadas  
sigue usando un sistema manual.

**Gráfico 1**  
**SISTEMAS DE GESTIÓN DE GASTOS UTILIZADOS**

Tipo de sistema	%
Soluciones web (Captio, Concur, IBM)	34%
Hojas de cálculo / Microsoft Excel	33%
ERP / sistemas contables (Oracle, SAP, etc.)	17%
Papel y bolígrafo	10%
Soluciones propias	6%

Analizando el uso de los procesos automatizados por tamaño de empresa, vemos como las grandes empresas lideran la tendencia a la automatización, con el 39 % que utiliza soluciones web, y un 32 % adicional que utiliza sistemas ERP para la gestión de gastos. Más de un tercio de las empresas medianas utiliza una solución web. Únicamente un 28 % de las pequeñas empresas utiliza actualmente soluciones web, y un 12 %, utiliza un sistema de gestión de gastos ERP. Quizá resulte tentador pensar que solo las grandes empresas pueden justificar el coste de las soluciones web, sin embargo, muchos de los sistemas automáticos ofrecen precios asequibles para las empresas más pequeñas.

**Gráfico 2**  
**SISTEMAS DE GESTIÓN DE GASTOS UTILIZADOS EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO DE LA EMPRESA**



**Aunque existen soluciones fáciles de implementar en entornos reducidos, las empresas pequeñas siguen siendo las que más utilizan los procesos de gestión de gastos manuales, seguidas de cerca por las medianas. Las grandes empresas utilizan principalmente las soluciones web y plataformas ERP para la gestión de sus gastos.**

Independientemente del tamaño de la empresa, las soluciones web reducen los costes gracias al procesamiento optimizado de los gastos y la eliminación de los costes de impresión, entrega y almacenaje físico de los documentos relacionados con la gestión de gastos, como los justificantes o los informes de gastos. Las soluciones web también permiten a los viajeros profesionales capturar o digitalizar los recibos a través de un dispositivo móvil, eliminando así una de las mayores ineficacias asociadas a la gestión de gastos.

Los informes de gastos profesionales y los tiques se almacenan electrónicamente en el cloud y quedan a disponibilidad en cualquier momento o lugar. Todos los informes se guardan en una ubicación digital segura que permite a las empresas mantener un registro documentado de los gastos aprobados y eliminar la necesidad de almacenaje físico y los gastos asociados que eso supone. Los workflows configurables facilitan el flujo digital de los gastos para su aprobación según criterios como el tipo de gasto, el responsable, el departamento, el importe, el cliente o el proyecto. Las soluciones web hacen un seguimiento de todas las acciones que se producen durante el proceso de aprobación de gastos. Todo esto libera a los empleados, gerentes y contables para que puedan dedicar más tiempo a actividades con mayor valor añadido.

**La mayor parte de los costes de la gestión de gastos están relacionados con el tiempo dedicado a crear, aprobar y reembolsar los informes de gastos, así como a imprimirlos y entregarlos o enviarlos por correo a la persona correspondiente.**

## Puntos críticos en relación a la gestión de gastos de viaje y representación

Cuando los gastos se gestionan de forma manual, los profesionales de las finanzas dedican mucho tiempo y esfuerzo a recopilar manualmente y verificar los datos, a desarrollar fórmulas, crear tablas y recabar y distribuir documentos por todos los departamentos y unidades de negocio. Los viajeros de negocios deben gestionar los tiques en papel, introducir los datos de los gastos en hojas de cálculo o en informes en papel y pasar por largos procesos de revisión y reembolso. Los procesos de entrega y aprobación de los gastos son lentos y dependen de los flujos de trabajo organizativos en el departamento de finanzas.

Según citan las empresas sondeadas, la pérdida de justificantes en papel, la entrega de informes de gastos sin justificantes y el incumplimiento de los empleados para entregar los informes de gastos a tiempo son los mayores motivos de preocupación en cuanto a la gestión de gastos. Otros de los puntos críticos señalados por las empresas encuestadas a la hora de gestionar los gastos son: el tiempo que se tarda en cotejar, revisar y aprobar los informes de gastos (según indica el 39 % de las empresas), el cotejo de los datos de los informes de gastos (según el 31 %), los errores en los informes de gastos (30 %), la revisión de los informes por incumplimientos de las políticas de gastos (28 %) y el impacto negativo en la elaboración de los presupuestos y la contabilidad (12 %).

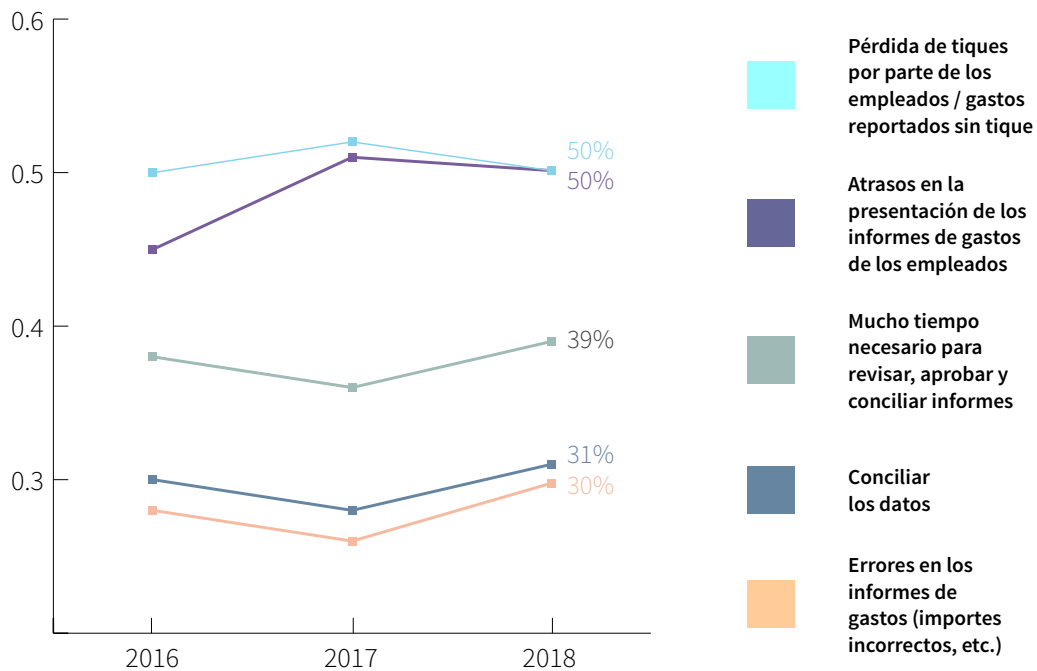
Estos puntos críticos en relación a la gestión de gastos coinciden con los resultados de los años anteriores.

el **53%**

**las pequeñas empresas, el 49 % de las medianas y el 48 % de las grandes se han visto afectadas por la pérdida de tiques en papel de sus empleados o por la entrega de informes de gastos sin justificantes.**

**Gráfico 3**

**CINCO PRINCIPALES PUNTOS DE DOLOR EN LA GESTIÓN DE GASTOS** (% de encuestados)



El 20 % de las empresas encuestadas identifica la falta de transparencia o visibilidad en los datos de los gastos como su mayor preocupación en cuanto a la gestión de los mismos. La automatización mejora la visibilidad en la gestión de gastos. Las empresas pueden utilizar estos conocimientos para ganar visibilidad en tiempo real en cuanto a los gastos respecto al presupuesto, para así gestionar mejor los presupuestos, planificar y prever, identificar anteriores desviaciones del presupuesto y hacer coincidir las estrategias de gestión de gastos con las metas y objetivos de la empresa. Estos datos ayudan a los gerentes y contables a analizar los gastos por departamento, empleado y tipo de gasto, entre otras categorías. Asimismo, las soluciones web pueden identificar oportunidades de consolidación de proveedores y facilitar al departamento de Compras la información necesaria para negociar mejor con los proveedores.

No es de extrañar que la simplificación de procesos, como la creación y aprobación de los informes de gastos, sea una de las principales áreas de mejora en la gestión de gastos en 2018. Las empresas se están dando cuenta de cómo los sistemas de gestión de gastos ineficientes reducen la productividad de los empleados, fomentan que el cumplimiento de las políticas sea deficiente y supone aumentar los gastos generales. Además, otras de las principales áreas de mejora en la gestión de gastos son: la transparencia o visibilidad de los datos de gastos, la reserva de viajes, la integración de los sistemas de informes de gastos y los recursos humanos y las soluciones financieras, la movilidad y el tiempo de reembolso.

Las soluciones web abordan todos estos objetivos de manera transparente y eficiente.

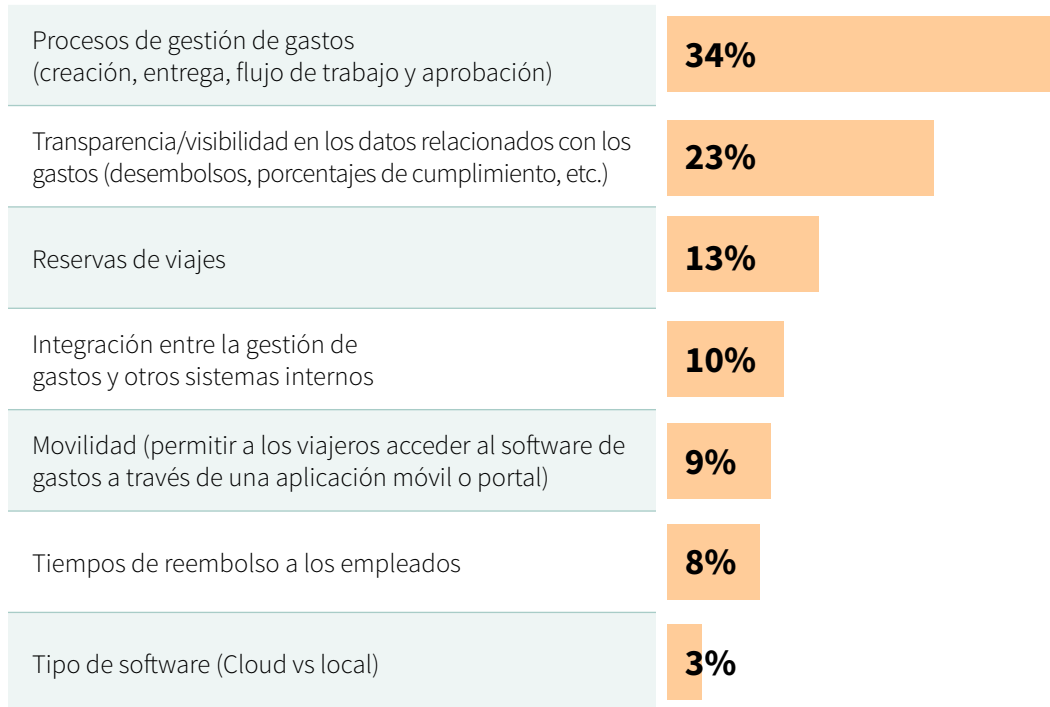
**Gráfico 4**

**LAS CINCO PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE LAS EMPRESAS DECIDEN MEJORAR LA GESTIÓN DE GASTOS**

2017	2018
1. Necesidad de reducir los costes relacionados con la gestión de gastos	1. Necesidad de reducir los costes relacionados con la gestión de gastos
2. Falta de control sobre los gastos de viaje y representación	2. Poca visibilidad de los datos de gastos (desembolsos, porcentajes de cumplimiento, etc.)
3. Poca visibilidad de los datos de gastos (desembolsos, porcentajes de cumplimiento, etc.)	3. Falta de control sobre los gastos de viaje y representación
4. Casos frecuentes de gastos/viajes que no cumplen los requisitos o las políticas de empresa	4. Casos frecuentes de gastos/viajes que no cumplen los requisitos o políticas de empresa
5. Tiempos de reembolso largos	5. Tiempos de reembolso largos

**Gráfico 5**

**PRINCIPALES ÁREAS DE MEJORA** (% de empresas encuestadas)



# Control de los gastos de viaje y representación

Considerando la importancia de los gastos de viaje y representación para el presupuesto anual de una empresa, encontrar formas de controlar el gasto es crucial para mantener bajo control los costes.

Una forma que utilizan las empresas para controlar los gastos es establecer importes máximos por categoría o límites de gasto para elementos como las comidas, hoteles o vuelos. Mientras que el 80 % de las empresas encuestadas utiliza algún tipo de pauta para controlar el gasto, el 12 % ni siquiera tiene límites por categoría. Además, el 21 % de las empresas basa sus presupuestos para gastos de viaje y representación en los gastos anteriores. Ya solo las tendencias del mercado convierten esta medida en una forma errónea de controlar los gastos, ya que puede conllevar que existan gastos innecesarios o presupuestos demasiado bajos.

La aplicación de políticas de viaje y representación también ayuda a las empresas a controlar el gasto.

el **91%**  
**de las grandes empresas dispone de una política de gastos de viaje y representación por escrito. En cambio, un 81 % de las medianas empresas y un 68 % de las pequeñas disponen de una política de gastos de viaje y representación por escrito.**

Si no cumplen estrictamente las políticas de viaje corporativas, los viajeros de negocios pueden causar estragos financieros cuando viajan. Según el Informe de tendencias en gestión de gastos de 2018, el 79 % de las empresas encuestadas dispone de políticas de gastos de viaje y representación por escrito. Sin embargo, el 72 % de esas empresas deja el cumplimiento en manos de los empleados o realiza revisiones manuales del respeto de esas políticas. Dejar el cumplimiento en manos de los empleados o auditar manualmente los informes de gastos es un enfoque incoherente que deja a las empresas vulnerables ante los gastos fraudulentos o excesivos.

## Gráfico 6

### ¿CÓMO ESTABLECE SU EMPRESA LA POLÍTICA DE MÁXIMOS POR COMIDAS, HOTELES O VUELOS?

Viene determinada por los presupuestos anuales	30%
Sigue las pautas establecidas por la Administración sobre las dietas diarias	29%
Se basa en las tendencias de gastos anteriores internas	21%
No tenemos política de gastos	12%
Otros	7%

El 26 % de las empresas utiliza una función de política integrada en su solución web de gestión de gastos para verificar automáticamente los gastos que se desvían de las políticas establecidas. El sistema también alerta a los empleados de los gastos que no respetan la política cuando generan el informe de gastos, al tiempo que avisa a los supervisores y administradores para que los examinen en profundidad. Por ejemplo, si un empleado supera el límite de gasto establecido para una comida e intenta añadir el gasto en su informe, él y su supervisor recibirán una notificación en el sistema que avisa de que el gasto incumple la política y tiene que ser examinado cuando se revise el informe de gastos para su reembolso. Las soluciones web permiten que se apliquen límites de gasto a cualquier categoría de gastos para ayudar a controlar los gastos variables de viaje y representación.

Otra función automática importante para gestionar el cumplimiento de las políticas de viaje y representación es la aprobación previa al viaje, que requiere la autorización del supervisor antes de finalizar las reservas propuestas en el sistema. Esta función se puede configurar para que un gerente deba revisar y aprobar cada itinerario. Así, si sus viajeros planean muchos viajes de última hora o requieren excepciones frecuentes a la política estándar, la aprobación previa al viaje puede ser útil para controlar el gasto al mantener informados a los gerentes y supervisores en cada paso.

Algunas soluciones web de gestión de gastos también ofrecen un servicio de reservas de viajes online propio o se pueden integrar fácilmente para que trabajen con alguno. Incorporar esta parte del proceso en el flujo automatizado único permite minimizar los costes a la vez que mejorar la gestión. Un 39 % de las empresas encuestadas gestiona las reservas de viajes online a través de una web de viajes, mientras que el 12 % utiliza una agencia de viajes y un 9 % usa un software de viajes corporativos. El 14% de las empresas usa una combinación de esas opciones para gestionar las reservas de viajes corporativos.

el **53%**

**de las pequeñas empresas y el 36 % de las medianas utilizan webs de viajes. Únicamente un 20 % de las grandes empresas utiliza estas webs.**

**Gráfico 7****SI TIENE UNA POLÍTICA DE VIAJES, ¿CÓMO LA APLICA SU EMPRESA?***(% de empresas encuestadas)*

	2017	2018	%+/-
Comprobación manual de cada gasto, cotejándolo con la política corporativa	41%	38%	-3%
Es responsabilidad de los empleados cumplir con la política de viaje y representación	39%	22%	-17%
El sistema detecta automáticamente los gastos que incumplen la política para su revisión	26%	26%	-
Manualmente, solo se revisan gastos con valor alto	15%	12%	-3%
No se aplica la política de viaje y representación	7%	2%	-5%

**Gráfico 8****¿CÓMO GESTIONA ACTUALMENTE SU EMPRESA LAS RESERVAS DE VIAJES?**

Webs de viajes	39%
Agente o agencia de viajes	12%
Software de viajes corporativo	9%
Combinación de los anteriores	40%

## Características de la gestión de gastos e integración de sistemas

Las empresas que usan una solución web de gestión de gastos tienen acceso a una amplia gama de funciones y servicios de integración de datos que mejoran significativamente la experiencia general de la gestión de gastos. Integrar una solución web con otros sistemas y procesos ofrece una eficacia adicional.

el **29%**  
**de las grandes empresas recibe  
soporte online instantáneo para  
todos sus usuarios.**

Las integraciones más comunes para las empresas que utilizan una solución web son integraciones con el sistema de contabilidad general, con una solución de gestión de pagos y cobros (o AP por sus siglas en inglés) o con la conciliación bancaria de tarjetas (corporativas o personales). Más de un tercio de las empresas que usan una solución web afirma que su solución permite el depósito directo a través de transferencias bancarias, la captura de tiques por móvil, la creación de informes a través del móvil y aprobación, y la elaboración de informes de gastos automáticas. Casi una cuarta parte de las soluciones web que utilizan las empresas incluyen informes y análisis instantáneos. La mayoría de estas funciones no están disponibles para las empresas que procesan manualmente sus declaraciones de gastos.

**Gráfico 9****FUNCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE GASTOS UTILIZADAS ACTUALMENTE***(% de empresas encuestadas)*

Depósito directo a través de transferencias bancarias	42%
Tecnología de captura de recibo a través del móvil	37%
Creación de informe a través del móvil y aprobación	34%
Tecnología de elaboración de informes de gastos automática	31%
Tecnología de presentación de informes y análisis instantáneos	24%
Soporte en vivo y online para todos los usuarios	19%
Funciones multilingües y multidisivas	19%
Otras	17%

**Gráfico 10****INTEGRACIONES DE DATOS** *(% de empresas encuestadas)*

	Ya Implementado	Se implementará	Sin previsión de implementar
Conciliación bancaria de tarjetas (corporativas o personales)	52%	20%	28%
ERP (Oracle, SAP, etc.)	33%	17%	50%
CRM (Salesforce, SugarCRM, etc.)	18%	14%	68%
Solución de AP (Netsuite, Navision, etc.)	55%	20%	25%
Contabilidad general	60%	21%	19%
Gestión del personal	26%	15%	59%

Integrar una solución web con el sistema de contabilidad general automatiza las funciones de finanzas clave a la vez que optimiza los flujos de trabajo. Es más, integrar una solución web con un sistema de conciliación de las tarjetas de empresa permite a las empresas controlar mejor el gasto del empleado y realizar un cotejo más rápido. La integración de la solución web de gestión de gastos con otros sistemas corporativos, como por ejemplo una plataforma de recursos humanos o un ERP, reduce la introducción de datos y los potenciales errores de teclado en sistemas redundantes.

el **70%**  
**de las grandes empresas encuestadas  
tiene integrado su solución web con  
un sistema de conciliación de tarjetas  
bancarias.**

# Los problemas en la gestión de gastos

Los factores que impulsan a una empresa a cambiar de un sistema manual a una solución web son únicos para cada empresa. No obstante, simplificar el proceso de gestión de gastos para los empleados y los supervisores fue la primera razón por la que el 80 % de las empresas encuestadas cambió a este sistema. Desde que Certify comenzó a realizar este estudio en 2013, simplificar el proceso de gastos ha sido el factor impulsor que explica el cambio a una solución web y que demuestra el impacto que tienen los procesos de gestión de gastos manuales en las empresas de todos los tamaños.

Otros factores clave que llevaron a las empresas a cambiar a una solución web de gestión de gastos fueron la facilidad de acceso al sistema de gastos desde cualquier parte del mundo (citada por el 41 % de las empresas encuestadas), la mejora del cumplimiento de las políticas de viaje corporativas por parte de los empleados (36 %), la mejora del análisis de los gastos de viaje y representación (29 %) y la integración de sistemas múltiples de finanzas y de recursos humanos en un único flujo (19 %). El 13 % de las empresas encuestadas citó el aumento de la frecuencia de los informes de gastos presentados como un factor impulsor del cambio a una solución web.

el **63%**  
**de las pequeñas empresas que  
cambiaron a soluciones web  
redujo o eliminó el uso de las  
hojas de cálculo de Excel para  
las declaraciones de gastos.**

el **43%**

**de las grandes empresas indica que la mejora del cumplimiento es un factor impulsor para la automatización. El mismo porcentaje de grandes empresas identifica el aumento de la visibilidad sobre el gasto de viaje y representación como un factor**

Como resultado de un cambio a una solución web de gestión de gastos, las empresas encuestadas están reduciendo o eliminando el uso de las hojas de cálculo de Excel para la gestión de gastos (según el 55 % de las empresas encuestadas), reduciendo o eliminando la introducción manual de datos (55 %), dedicando menos tiempo a crear y aprobar informes de gastos y reembolso de los empleados (53 %), mejorando los conocimientos y el análisis de gastos de viaje y representación (42 %), y aumentando la frecuencia de los informes de gastos entregadas por los empleados (29 %).

Tal y como se esperaba, reducir o eliminar las hojas de cálculo de Excel y reducir la introducción de datos manual fueron los beneficios fundamentales de la automatización.

# Qué esperan las empresas de la automatización de la gestión de gastos

Al igual que ocurre con la mayoría de iniciativas de automatización, prever la rentabilidad de una inversión es una parte fundamental del proceso de aprobación interno. Las soluciones web ofrecen una serie de beneficios que abordan los principales motivos de preocupación que señalan las empresas en cuanto a sus procesos de gestión de gastos manuales.

Más de dos terceras partes de las empresas encuestadas esperan que el cambio a una solución web permita a su empresa reducir el tiempo que pasa su personal creando y aprobando informes de gastos y reembolsando a los viajeros de negocios. Asimismo, el 58 % de las empresas espera que el cambio a una solución web reduzca o elimine el uso de las hojas de cálculo de Excel para las declaraciones de gastos, mientras que el 57 % de las empresas prevé dedicar menos tiempo a la introducción manual de datos. Otros de los beneficios que las empresas esperan conseguir al cambiar a una solución web son la mejora de los conocimientos sobre los gastos de viaje y representación (según el 51 % de las empresas encuestadas), mayor precisión en los informes de gastos presentados por los empleados (según el 51 %), reembolso más rápido a los empleados (36 %) y mayor frecuencia en los informes de gastos presentados por los empleados (33 %).

## Gráfico 11

### BENEFICIOS ESPERADOS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE GASTOS

(% de empresas encuestadas)

Beneficios	%
Reducción del tiempo dedicado a crear, aprobar y reembolsar informes de gastos	69%
Reducción o eliminación de las hojas de cálculo de Excel	58%
Eliminación/reducción de la introducción de datos manual	57%
Mayores conocimientos sobre gastos de viaje y representación	51%
Mayor precisión en los informes de gastos presentados por los empleados	51%
Reembolsos más rápidos para los empleados	36%
Mayor frecuencia de los informes de gastos presentados por los empleados	33%

el **82%**

**de las grandes empresas espera dedicar menos tiempo a crear y aprobar los informes de gastos y a reembolsar a los viajeros de negocios gracias a la automatización.**

Muchas empresas están constatando que están rentabilizando su inversión en la solución web rápidamente. Una tercera parte de las empresas encuestadas consiguió rentabilizar la inversión en 12 meses o menos, y un 8 % de las empresas lo consiguió en 24 meses o menos. Cabe destacar el importante caso de la automatización en las pequeñas empresas, ya que el 48 % de las empresas de menos de 100 empleados consiguió rentabilizar la inversión en 12 meses o menos. El 39 % de los encuestados no sabe si su compañía ha conseguido rentabilizar su inversión en la solución web.

## **Más de un tercio de las pequeñas empresas encuestadas consiguió rentabilizar su inversión en una solución web en seis meses o menos.**

Las soluciones web de gestión de gastos están ofreciendo una serie de beneficios que contribuyen a un retorno más rápido de la inversión para las pequeñas, medianas y grandes empresas. La mejora de la eficiencia en el proceso de gestión de gastos favoreció el retorno de la inversión para el 58 % de las empresas encuestadas. Asimismo, la reducción de los costes de procesamiento (por ejemplo, el papel, el correo y el almacenamiento de documentos) contribuyeron al retorno conseguido por el 53 % de las empresas. Más de dos terceras partes de las grandes empresas señalan la reducción de los costes de gestión como un factor que contribuye al retorno de la inversión.

Gráfico 12

CARACTERÍSTICAS/FUENTES DE ROI (% de empresas encuestadas)

Mejora de la eficiencia y de los procesos de gestión de gastos	58%
Reducción de los costes de procesamiento (menos papel, correo, almacenaje, etc.)	53%
Accesibilidad móvil	30%
Mayor productividad de los empleados	27%
Control de las reservas de viajes (autorización previa al viaje, etc.)	23%
Reducción de recargos y necesidades de personal	23%
Reducción de gastos fraudulentos	22%
Eliminación de pago por gastos duplicados	22%
Más precisión en el seguimiento y registro del kilometraje	17%
Otros	17%

**La reducción de los costes de procesamiento como el papel o los correos contribuyó a rentabilizar la inversión del 69 % de las grandes empresas que cambió a soluciones web.**

Otros de los beneficios de la automatización que impulsaron el retorno constatado por los encuestados fueron la accesibilidad móvil (citada por el 30 % de las empresas encuestadas), la mejora de la productividad de los empleados (27 %), la disminución de las necesidades de personal (23 %), el mayor control sobre las reservas de viajes (23 %), la eliminación de los pagos de gastos duplicados (22 %) y la disminución de los gastos fraudulentos (22 %).

el **55%**  
**de las grandes empresas  
consiguió rentabilizar su  
inversión mejorando la eficiencia.**

# Tendencias en la gestión de gastos

Este Informe de tendencias en gestión de gastos identifica varias tendencias clave que favorecerán el uso de estos sistemas por parte de las pequeñas, medianas y grandes empresas.

En general, un 23 % de las empresas prevé cambiar a una solución web o cambiar a un nuevo proveedor. Las empresas con menos de 100 empleados están liderando el camino, ya que un 26 % de las encuestadas planea cambiar a una solución web. Hasta ahora, las empresas con menos de 100 empleados habían adoptado las soluciones web a un ritmo más bajo que las compañías más grandes. Pasar del papel y el bolígrafo, las hojas de cálculo de Excel y las soluciones propias a una solución web de gestión de gastos permite a las empresas de todos los tamaños reducir los costes, incrementar el control de los gastos, fortalecer el respeto de las políticas, mejorar la productividad del personal y aumentar la visibilidad y los informes

**Gráfico 13**  
**CAMBIAR A UN SISTEMA BASADO EN LA WEB**

	Todas	Pequeñas empresas	Empresas medianas	Grandes empresas
Sí, vamos a mejorar y a pasar a una solución automática	17%	21%	16%	14%
Sí, vamos a cambiar a un nuevo proveedor de soluciones	6%	5%	6%	6%
Sí, ya estamos usando una solución automática	28%	23%	29%	34%
No, no vamos a mejorar y a pasar a una solución automática	49%	51%	49%	46%

Automatizar los procesos no siempre es fácil, especialmente en las grandes empresas que están limitadas por los sistemas existentes y los flujos de trabajo o por la falta de recursos para investigar e implementar un nuevo sistema. Esto supone un desafío continuo que se repite en los resultados de las encuestas de los años anteriores.

## Las pequeñas empresas encuestadas se están sumando a la automatización a un ritmo acelerado en comparación con las medianas y las grandes.

Si miramos al futuro, más de tres cuartas partes de las empresas que planean mejorar su proceso de gestión de gastos lo harán en los próximos 12 meses. Las pequeñas empresas que prevén mejorar su proceso de gestión de gastos tienen planes de mejora más agresivos: el 86 % mejorará sus procesos en los próximos seis meses y un 14 % lo hará en un periodo de 12 meses. A pesar de que la frustración que crean los procesos de gestión de gastos manuales es un factor clave para los planes de mejora de las pequeñas empresas, tener menos usuarios, limitar los requisitos de integración y las opciones de automatización asequibles son también factores que influyen en sus ciclos rápidos de compra y en los plazos de implementación.

**Gráfico 14**  
**PLAZOS PARA EL CAMBIO**

	Todas	Pequeñas empresas	Empresas medianas	Grandes empresas
En los próximos seis meses	46%	86%	27%	37%
7-12 meses	31%	14%	55%	12%
13-24 meses	15%	0%	9%	37%
25-36 meses	8%	0%	9%	12%

**el 86%**  
**de las pequeñas empresas que va a**  
**cambiar a una solución web lo hará**  
**en los próximos seis meses.**

Entre las empresas que planean cambiar a un nuevo proveedor de soluciones de gestión de gastos, el 77 % prevé hacerlo en los próximos 12 meses. El 46 % de las empresas que planean cambiar a un nuevo proveedor de soluciones lo hará en los próximos seis meses. Es más probable que las pequeñas empresas que planean cambiar a un nuevo proveedor de soluciones lo haga en un menor plazo de tiempo que el resto de encuestadas; un sorprendente 86 % cambiará a un nuevo proveedor de soluciones de gestión de gastos en los próximos seis meses y un 14 % lo hará en los próximos 12.

Simplificar el proceso de gestión de gastos para los empleados y supervisores es la primera razón por la que las empresas encuestadas están cambiando a este sistema. Un 85 % de las empresas encuestadas señala la simplificación de los procesos de gestión de gastos como una motivación para la automatización. Simplificar los procesos relacionados con los gastos ha sido un factor motivador del cambio a las soluciones web desde 2013. Esto muestra el gran impacto que tiene la gestión de gastos en las empresas de todos los tamaños.

Las soluciones web aceleran la creación, presentación, aprobación y reembolso de los informes de gastos únicamente con unos pocos clics. La presentación digital de informes de gastos activa el flujo de trabajo y los procesos de aprobación mediante correos electrónicos automáticos que informan a los supervisores y a los empleados del estado del informe. Los empleados ya no tienen que dedicar tiempo cada mes a recabar recibos en papel, imprimir informes de gastos mensuales o enviar por correo información sobre los gastos a otras oficinas. Los supervisores ya no tienen que cotejar manualmente los datos de los gastos. Además, las soluciones web de gestión de gastos eliminan los errores potenciales de las fórmulas de las hojas de cálculo. De hecho, las soluciones web permiten a los empleados crear y entregar un informe de gastos y conseguir su aprobación y reembolso de forma rápida y eficiente. Estos sistemas también ahorran tiempo de contabilidad para la creación de informes sobre gastos de viaje y representación.

Otras de las razones fundamentales por las que las empresas están cambiando a soluciones web de gestión de gastos son mejorar el cumplimiento de las políticas de viajes corporativas por parte de los empleados (según el 49 % de los encuestados), mejorar el análisis de los gastos de viaje y representación (41 %), disponer de un sistema de gastos accesible desde cualquier parte del mundo (40 %), integrar los múltiples sistemas de finanzas y recursos humanos en una plataforma (36 %) y proceder más rápido a los reembolsos de los viajeros (31 %). Una cuarta parte de las empresas encuestadas indica que el aumento de la frecuencia de las presentaciones de informes de gastos es una razón para cambiar a una solución web. Es probable que el aumento de la frecuencia de las presentaciones de informes de gastos sea la razón que obtenga el porcentaje más bajo porque los encuestados disponen de un procedimiento en sus empresas que convierte este elemento en menos urgente.

En el proceso de seleccionar una solución de gestión de gastos, la simplicidad o facilidad de uso para los empleados es la mayor prioridad para las empresas encuestadas (66 %). Una experiencia negativa reduce el uso y frena la integración. Siempre existe un ciclo de aprendizaje, pero cuanto más fácil sea una solución para un empleado, más probable será que la utilice correctamente. La focalización en la adopción por parte del empleado se refuerza con la tercera prioridad, las aplicaciones móviles y la accesibilidad para los viajeros de negocios (47 %).

**Más de un tercio de las grandes empresas encuestadas que prevé cambiar a un nuevo proveedor de soluciones de gestión de gastos lo hará en los próximos seis meses.**

**Las grandes empresas están más motivadas que las pequeñas y las medianas para cambiar a soluciones web, ya que desean mejorar el análisis de los gastos de viaje y representación.**

Gráfico 15

CARACTERÍSTICAS IMPRESCINDIBLES DE LA GESTIÓN DE GASTOS

Simplicidad/facilidad de uso para los empleados	66%
Automatización de la gestión de gastos	51%
Aplicaciones móviles y accesibilidad para viajeros de negocios	47%
Integración con sistemas de recursos humanos y finanzas	43%
Análisis y conocimiento de los gastos	36%
Funcionalidad para controlar el cumplimiento de las políticas de viajes corporativas	34%
Solución de gestión/reserva de viajes integrada	26%
Rápida instalación y tiempos de integración e implementación	24%

**el 70%**  
**de las pequeñas empresas señala la simplicidad o facilidad en el uso como la característica más importante de una solución web de gestión de gastos.**

La automatización de la gestión de gastos (51 %) y la integración con los sistemas de finanzas y recursos humanos (43 %) se encuentran también entre las características principales que buscan las empresas a la hora de elegir una solución web de gestión de gastos. Teniendo en cuenta la naturaleza de estas características, las empresas dan claramente prioridad a las funciones que tienen un efecto directo y medible en la eficiencia del empleado y del sistema.

**Automatizar el informe de gastos es la segunda prioridad que destacaron las empresas a la hora de seleccionar un sistema automático, reforzando así su deseo de simplificar los sistemas ineficientes.**

## Conclusión

Los gastos de viaje y representación suponen una gran parte del presupuesto general de la mayoría de las empresas, que además sigue aumentando año tras año. Por lo tanto, la eficacia y eficiencia del proceso de gestión de gastos de una empresa puede tener un impacto extraordinario sobre su rendimiento financiero. Los datos de este Informe de tendencias en gestión de gastos muestran que la mayoría de las empresas todavía confían en los procesos de gestión de gastos manuales que conllevan altos costes de procesamiento, falta de control, una visibilidad inadecuada de los gastos, una aplicación deficiente y un incumplimiento de las políticas de viaje, además de plazos de reembolso largos para los empleados. Sin embargo, los resultados de la encuesta también revelan que las empresas de todos los tamaños están automatizando su gestión de gastos para abordar estos desafíos y conseguir controlar mejor los gastos. Al automatizar la gestión de gastos, las empresas se posicionan mejor para el éxito.

# Guía del comprador

## QUÉ MIRAR EN UNA SOLUCIÓN WEB DE GESTIÓN DE GASTOS

Con tantos proveedores de soluciones de gestión de gastos automatizados, puede ser difícil hacer una elección. Usa esta checklist para comparar las características de los proveedores y servicios.

### Informes y aprobaciones

- Creación automatizada de informes
- Aprobación o rechazo de gastos concretos
- Anotaciones internas en gastos concretos
- Flujo de aprobación multietapa
- Control automático del cumplimiento de la política de gastos

### Móvil

- Captura de tiques a través del móvil
- Captura de tiques y gastos sin conexión, con sincronización automática online
- Lectura automática de los tiques capturados
- Gestión del kilometraje
- Revisión y aprobación de gastos por parte del supervisor a través del móvil

### Cotejo y reembolsos

- Conciliación de tarjetas bancarias integrada
- Informes y análisis completos
- Servicios de copias de seguridad de datos
- Escalabilidad para crecer con tu empresa

### Implementación y soporte

- Formación y actualización permanente de nuevos usuarios
- Implementación postventa e integración
- Soporte gratuito para todos los usuarios bajo petición

## Internacional

- Multi idioma
- Conversión automática de moneda
- Anticipos multi divisa
- Adaptación cultural
- Dietas multi divisa

## Cumplimiento de normativas

- Certificación por parte de la AEAT
- Gestión del SII
- Recuperación del IVA

# Sobre Captio

Captio es la solución líder en España para la gestión de gastos y viajes online adecuada para empresas de todos los tamaños. Empresas de todo el mundo gestionan sus desplazamientos profesionales y los gastos asociados de forma rápida, fácil y económica utilizando la aplicación multiplataforma de Captio. Para obtener más información sobre Captio, por favor, llama al +34 900 101 986 o visita [www.captio.net](http://www.captio.net)

# Sobre Certify, Inc.

Certify, Inc. es el mayor proveedor independiente del mundo de software de gestión de gastos. La familia de marcas de Certify, Inc. incluye a las destacadas plataformas SaaS Certify, Nexonia, Tallie, Abacus y Captio. Gracias a sus innovadoras aplicaciones de gestión de gastos, como la gestión de gastos en tiempo real, las reservas de viajes integradas y la automatización de conciliación de tarjetas, Certify, Inc. ha transformado la gestión corporativa de los gastos de viaje y representación de más de 10.000 empresas en 90 países. Entre sus clientes se encuentran Circle K, Garmin, H&R Block, LogMeIn, Marketo, Mailchimp, McDonald's, Pinterest, Red Bull, Shopify, Subway, SurveyMonkey, Toyota y Virgin Galactic.

Para más información, visita: [www.certify.com](http://www.certify.com), [www.nexonia.com](http://www.nexonia.com), [www.tallie.com](http://www.tallie.com), [www.abacus.com](http://www.abacus.com) y [www.captio.net](http://www.captio.net).

**certify**  | **nexonia** | **Tallie** | **abacus** |  **Captio**